

PRESENTACIÓN

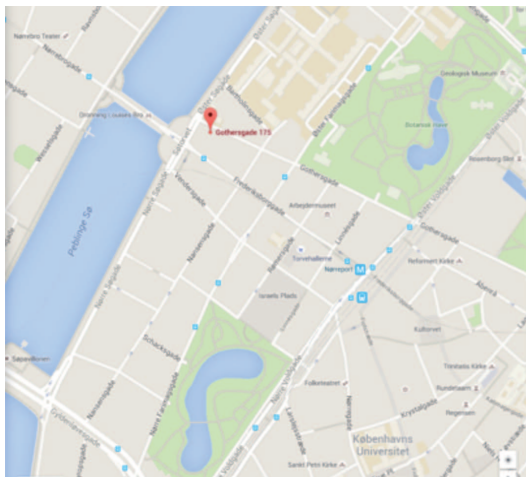
La Consejería de Empleo y Seguridad Social en Dinamarca y acreditación en Suecia, Finlandia, Noruega, Estonia, Letonia y Lituania, es un órgano técnico especializado de la Embajada de España con dependencia funcional del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

La misión de la Consejería, recogida en su Programa Operativo, será mejorar las condiciones de vida y trabajo de los españoles que viven, trabajan o buscan empleo en los países de acreditación, a través de la información, el asesoramiento y la gestión de los programas de ayudas a ellos dirigidos; y ser elemento de contacto entre los agentes locales y el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Además, la Consejería fomentará acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en los países de acreditación.

Para lograrlo, la Consejería atiende a los ciudadanos españoles en el exterior con el fin de facilitar tanto su integración laboral como personal en el país de acogida y facilitar, cuando sea posible, el regreso a España de aquéllos que quieran retornar.

Igualmente, la Consejería opera como una unidad de información del Ministerio de Empleo y Seguridad Social en materias de su competencia, y representa al mismo ante las autoridades e interlocutores socio-laborales de los países de acreditación.



DIRECCIÓN:

Gothersgade 175, 2º th,
DK-1123 Copenhague K
Teléfono: (45) 33 93 12 90
Fax: (45) 33 93 21 55

Correo electrónico: dinamarca@meyss.es

Horario de atención al público:
9.00 a 13.00 horas (lunes a viernes)

La versión íntegra de esta Carta está disponible en la web de la Consejería:
www.empleo.gob.es/dinamarca



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERÍA DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERÍA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN DINAMARCA

(Acreditación en Suecia,
Finlandia, Noruega, Estonia,
Letonia y Lituania)

Carta de Servicios 2016-2019

¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

- Información y asesoramiento a la ciudadanía española en materia de empleo, relaciones laborales, seguridad social y migratoria.
- Atención a los ciudadanos españoles en el exterior con el fin de facilitar tanto su integración laboral y personal en el país de acogida, como facilitar el regreso a España de aquellos que deseen retornar.
- Gestión de los programas de subvenciones financiadas por el Ministerio y orientadas a los españoles en el exterior; así como las pensiones asistenciales en el extranjero. Portal de la Ciudadanía Española en el Exterior: www.ciudadaniaexterior.empleo.gob.es/es/horizontal/actuaciones/index.htm
- Difusión y selección de beneficiarios en el Programa de Turismo Social para mayores financiado por el IMSERSO.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género
- Actuaciones en materia de empleo y de Seguridad Social.
 - Participación en la tramitación de las prestaciones del sistema de Seguridad Social.
 - Certificación de comparecencia para la acreditación de vivienda.
- Desempleo
 - Asesoramiento relativo a las prestaciones por desempleo, tanto contributivo como asistencial, tanto en España como en los países de acreditación..
- Asistencia sanitaria.
 - Información y asesoramiento sobre el derecho a la asistencia sanitaria en España y en los países de acreditación.
 - Solicitud de los Certificados Provisionales Sustitutorios y Tarjetas Sanitarias Europeas, en caso de ser necesario.
- Laboral
 - Solicitud de Informes de Vida Laboral.
 - Información sobre el régimen fiscal aplicable a los trabajadores en España y en los países de acreditación.
- Retorno
 - Adveración de la documentación necesaria para el Certificado de Emigrante Retornado.
- Atención a los ciudadanos de los países de acreditación que desean trasladarse a residir o trabajar a España y a empresas que quieren abrir allí un centro de trabajo.

NUESTROS COMPROMISOS

- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo postal y electrónico, dentro de los siguientes tiempos:
 - Telefónicas: Contestar en 24 horas el 90% de las consultas telefónicas a las que no se puede dar respuesta inmediata. El 10% restante se atenderán en un plazo inferior o igual a 48 horas.
 - Presenciales: el tiempo de espera en ser atendido será inferior a 5 minutos en el 90% de los casos y el 10% restante inferior a 10 minutos.
 - Por correo postal: en 15 días hábiles.
 - Por correo electrónico: en 15 días hábiles.
- Resolver las solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería en 60 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud.
- Tramitar las ayudas de competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 45 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de solicitudes en las ayudas en régimen de concurrencia o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
- Tramitar los Informes de Vida Laboral, los Certificados Provisionales Sustitutorios y las Tarjetas Sanitarias Europeas en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Contestar las quejas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en un plazo inferior o igual a 15 días hábiles.

¿CÓMO SABEMOS SI CUMPLIMOS? INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales, por correo postal o electrónico, contestadas antes de los tiempos señalados.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas dentro del plazo señalado.
- Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, de competencia de la Dirección General de Migraciones dentro del plazo señalado.
- Porcentaje de Informes de Vida laboral o de los Certificados de Asistencia Sanitaria europea u otro modelo de la Unión Europea tramitados dentro de los plazos señalados.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado.

¿Y SI NO CUMPLIMOS? MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta. El Consejero dará contestación al usuario, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado tal incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso se adopten para evitarlas en lo sucesivo.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

PARA PRESENTAR SUS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de forma presencial, en el formulario habilitado a tal efecto, mediante correo postal a la dirección de la Consejería o electrónico a dinamarca@meys.es, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado, o a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, http://www.empleo.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm en cuyo caso será necesario disponer de certificado digital.

La Consejería, en el plazo máximo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja/sugerencia, informará al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS

- A través de la participación en Federaciones, Centros y Asociaciones de Emigrantes.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias.

UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en la dirección y teléfono indicados en este documento.